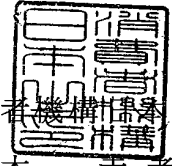


2024年7月8日

ペッツファースト株式会社
代表取締役 正宗 伸麻 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人
代表理事

消費者機構 東京
佐々木 幸孝



要請書

貴社の2024年4月4日付け回答書に対し、以下のとおり、通知いたします。

「現在の契約条項による補償は、あくまでもアフターサービスについて定めた条項であり、消費者の法律上の権利を制限する内容ではなく、またかかる権利の制限を意図するものでもありません」との回答ですが、貴社の「契約条項」と題する書面における規定は、購入者（消費者）に対し、「契約条項」の定めに合致しない限り補償は一切受けられないとの誤解を与えかねない内容となっており、法的には契約不適合責任が追及できる場合であっても、その権利行使を妨げる、萎縮的効果をもたらす規定であると言わざるを得ません。

そのため、当機構は、従前、貴社に対し、契約不適合責任等、本来、法的に認められた権利行使が別途可能であることを購入者（消費者）に対して明確にする必要があるとして、貴社に条項改善の申入れを行い、貴社と協議の結果、2012年6月12日付けの合意に至ったものです。

そのような経過を踏まえることなく、当機構との合意に反し、消費者（購入者）の法律上の権利の行使を妨げるものではない趣旨の条項を削除したことは、極めて遺憾であり、貴社に対し、強く抗議いたします。

ついては、当機構は、貴社に対し、2012年6月12日付けの合意に基づき、消費者（購入者）の法律上の権利の行使を妨げるものではない趣旨の条項（少なくとも、別途権利行使が可能であることが消費者に明確に伝わるような記述。以下同様）を「契約条項」に再度盛り込むよう、要請いたします。

貴社の回答書によれば、「実際の運用上も・・・当該規定を根拠に、契約不適合責任については一部免除がなされているものと主張することで、当該消費者の請求を排斥するという対応はしておらず」とのことですので、上記趣旨の条項を復活させることに、特段、支障があるとは考えられません。当機構との合意に従い、早急に善処されるよう、上記のとおり、要請いたします。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2024年8月9日（金）までに当機構にお寄せください。（回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、E-Mail アドレスをご記載ください。）

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容を当機構ホームページ等に公表いたします。

また当機構は、消費者契約法第23条第4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。そして消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。